**Desarrollando el Trabajo en Equipo**

En esta sesión discutiremos y desarrollaremos el **Trabajo en Equipo** y su rol como un miembro valioso de su empresa. A fin de que Suiphar pueda proveer productos de calidad y servicio a sus clientes, es esencial que sus empleados, en todos los niveles de la organización **trabajen unidos.**

Muchos expertos en negocio creen que, en el futuro, **el trabajo en equipo** será la principal forma para que las organizaciones logren sus objetivos en Servicio al Cliente.

**¿Cómo se ve el Trabajo en Equipo?**

Los empleados siempre trabajan juntos, pero no siempre trabajan como equipo. El diccionario Wester define el equipo como **un grupo de personas trabajando o jugando juntas.**

El **Trabajo en equipo** **se define como la acción o esfuerzo de personas trabajando juntas en grupo**. Como todos saben, el trabajo eficiente como equipo requiere de **la voluntad y habilidad de todos sus miembros.**

Esta sesión **mostrará las técnicas y habilidades del trabajo en equipo** y les ayudará a entender cómo aplicarlas. Practíquelas y pronto serán miembros sobresalientes de su equipo.

El ambiente de los negocios actuales demanda más de sus trabajadores que nunca. Ustedes ya han escuchado estas frases: Trabaje más con menos, trabaje mejor, no más duro. Cuando trabaja en equipo, cuando combina sus habilidades y compromisos de calidad con otros, usted lograra más que la suma total de todos sus esfuerzos individuales. Este fenómeno se llama **sinergia**, y significa: **juntos los trabajadores logran mayor éxito.**

Trabajar en equipo juntos no solo es más productivo, es más divertido. Trabajar juntos hace el trabajo de los demás mucho más fácil y crea un ambiente de trabajo más agradable. Pero **la sinergia** no se forma sola; requiere habilidad, entusiasmo y mucha practica de todos los miembros del equipo. Así que, ¿dónde empezamos?

En la primera sesión de nuestra serie, aprendimos **los cinco principios del Servicio es Primero**. Estos principios son fundamentales. Es importante recordarlos en la rutina diaria, y aplicarlos cuando una situación se presente. Revisemos…

**1. Siéntase bien consigo mismo, y con su trabajo.** Sentirse bien consigo mismo, te llevara a sentirte bien con la satisfacción del cliente.

**2. Practique hábitos de cortesía**. Todos los dias y con quien sea que trate.

**3. Use comunicación positiva.** La primera impresión de usted con sus clientes puede determinarse por lo que dice, como por la manera en que lo dice.

**4. Escuche y haga preguntas.** Escuchar y hacer preguntas para entender las necesidades y expectativas de sus clientes.

**5. Actúe profesionalmente en cada aspecto de su trabajo**. El servicio rápido, eficiente y con toque personal, cuenta mucho para el Cliente actual.

**Estos principios son muy importantes para el trabajo en equipo, y deben revisarse y practicarse diariamente.**

**Cuatro aspectos importantes que contribuyen al trabajo en equipo**

Ser miembro de un equipo significa:

1. **Ver las cosas objetivamente.** En otras palabras, no permitir que su ego intervenga, nadie es perfecto. Algunas veces se cometerá errores, otras veces un compañero lo hará. Si eres objetivo, te concentraras en el problema y como resolverlo. No en señalar culpas, ni culpables.
2. **Usted debe aprender a ofrecer y recibir Críticas Constructivas**. De nuevo, si tú eres objetivo, te enfocaras en resolver el problema, no en defenderte, ni en tratar de culpar a otros.

Las próximas dos habilidades para el desarrollo de un eficiente trabajo en equipo son:

1. **Escuchar efectivamente** y
2. **Apoyar.** Algunas veces sus compañeros de equipo tendrán problemas; algunos podrán resolverse, otros no. Pero, lo que denota buen trabajo en equipo es la manera en que otros escuchan y muestran apoyo.

Usted notara si su grupo **no practica las habilidades de equipo**. La gente no se habla, surgen los rencores, las políticas y las quejas. Pero **¿Que podemos hacer para convertir un grupo opositor en un equipo?** No es tan difícil si usted usa y practica las habilidades de equipo que hemos descrito. Esta es una guía paso a paso para estructurar el trabajo de equipo.

**Habilidades requeridas para el Trabajo en Equipo:**

1. **Definir los objetivos del equipo.**

Define y corrobora las metas y propósitos comunes de tu equipo. Estos pueden ser clientes satisfechos, productos sin defectos, o metas específicas de productividad.

1. **Definir la Estrategia de su equipo.** Define y corrobora estrategias de trabajo comunes.

Estos pueden ser tan sencillo como saludar al Cliente, o tan complicado como crear un protocolo. Después…

1. **Definir las habilidades necesarias para lograr sus metas**, y asegúrese que cada miembro la conozca. El aprendizaje puede darse con entrenamiento formar o bien acercándose a un compañero que conozca cómo realizar una tarea o entender un procedimiento. Y finalmente, los miembros del grupo deben comprometerse personalmente a practicar las habilidades del trabajo eficiente en equipo.
2. **Manténgase disponible.**

Más aun, cada miembro deberá desear ayudar a otros a comprometerse con el equipo.

Los equipos logran más que los individuos; así que, las empresas del futuro confiaran más en sus equipos para ofrecer productos y servicios a sus Clientes. Si usted desea estar preparado para esta transición y desea tener ventaja durante el proceso de selección de su compañía, es mejor que empiece ahora.

Trabaje como una unidad, y entienda que **juntos los trabajadores alcanzan mayor éxito.**